Royaume Du Maroc
Ministère de la santé
Institut Supérieur des Professions Infirmières et des Techniques de Santé d'Agadir



المملكـة المغربيـة
وزارة الصحـــة
المعهد العالي للمهن التمريضية وتقنيات الصحة بأكادير

Module 20: Réseaux, Gestion de données et Démarche Qualité

Cycle de la Licence de l'Institut Supérieur des Professions Infirmières et des Techniques de Santé d'Agadir
Filière: Techniques de santé
Option: Radiologie
5ème Semestre

- Mlle Asma FADI

Module 20/E2:

Démarche Qualité

(VH:40H)

Objectifs du S/Module (1/2):

Au terme de ce S/Module, le participant doit être capable à:

- Se positionner dans les démarches qualités afin de développer son implication professionnelle;
- Identifier la réglementation et ses implications dans l'organisation des services;
- Identifier les risques pour les personnes soignées, les professionnels, le public et l'environnement;

Objectifs du S/Module (2/2):



- Analyser sa pratique professionnelle au regard de la réglementation et des référentiels de bonnes pratiques;
- Identifier les non-conformités et acquérir les outils de l'analyse critique pour améliorer sa pratique;
- Identifier un événement indésirable et formaliser un signalement.

Méthodes et approches:

La Didactique du S/Module s'articulera autour des axes suivants:

- Exposés théoriques interactifs / Discussion ;
- Travaux de groupes, étude de cas, pour illustrer certains expériences tel que vécu sur le terrain .
- Exercices d'application ;

Supports pédagogiques:

Dossier pédagogique :

- Plan de cours
- Présentations power point, etc.
- Fiches technique des travaux de groupes

Evaluation des apprentissages:

- **Contrôle continu: (coef: 25%)**
  - Participation **active** au dispositif interactif de formation (10%)
  - Discipline et présence (10%)
  - Travaux de groupe et TD: présentation et remise de rapport (80%)

- **Contrôle final: Evaluation écrite (coef: 75%)**

- **Coefficient de pondération attribués à l'élément 2 est 50%**

- **Module validé= Note supérieure ou égale à 10/20 et si aucune note des éléments le composant n'est inférieure à 5/20.**

LIEN AVEC LE PROGRAMME DE LA LICENCE :

- Combinaison du contenu du l'unité modulaire avec les besoins du système **''amélioration des performances''**

- Développer **une Culture qualité et sécurité** dans les établissements de santé;

- Propose des pistes d'action pour accroître **la satisfaction des clients ou bénéficiaires.**

Conduite de la séance Introductive

- Présentation des objectifs du S/Module
- Compétences à développer
- Elaboration d'une CHARTE des Normes de travail
- Attentes des participants

Plan du cours: (Axe 1)

1. La Démarche qualité:

- Introduction à la Qualité
- La perception de la qualité
- La Qualité question de Paradigme
- Définition des concepts:
    - Qualité/ Qualité en santé
    - Qualité totale
    - Assurance qualité
    - Le Zéro défaut
    - La mesure
    - L'évaluation
    - L'audit
    - Certification /Accréditation
    - Processus
    - Client externe/interne
    - Gestion documentaire

Plan du cours: (Axe 1)

1. **La Démarche qualité (Suite):**

- Dimensions de la qualité
- Principes de la qualité,
- Enjeux de la qualité
- Les cout de la non-qualité
- Les étapes de la démarche qualité
- Cycle d’amélioration de la qualité

- **Travaux de groupe / Exercice de mise en place d’une démarche qualité**

Qualité

INTRODUCTION

- *"J'ai dû attendre 2 heures aux urgences…"*
- *"Le médecin ne m'a pas examiné lors de la consultation…"*
- *"Les infirmières sont très gentilles mais débordées… »*
- *« l'infirmière s'est trompée de voie d'injection/ dose du médicament à administrer…. »*
- *"Le malade a développé une infection après son intervention… »*
- *"Le chirurgien est arrivé en retard pour son intervention…"*
- *"Les examens biologiques ne sont pas parvenus à temps/ ne sont pas fiable…"*
- *"Je ne sais pas pourquoi ils ont besoin de faire tant d'examens…"*
- *"Mon voisin a pu faire un scanner et pas moi…"*
- *"Le dossier a dû se perdre en radiologie…"*
- *"J'ai attendu longtemps avant que l'on vienne me chercher après la fibroscopie"…*

La Qualité

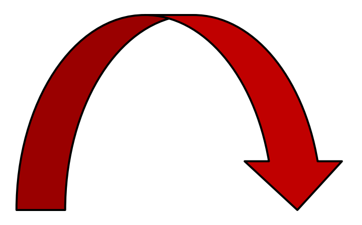
- La qualité est devenue une discipline d'étude et d'action avec la révolution industrielle à la fin du XIXe siècle.
- Son objectif premier a été la conformité des produits livrés avant de s'orienter, plus tardivement, vers la satisfaction des clients.

La Qualité

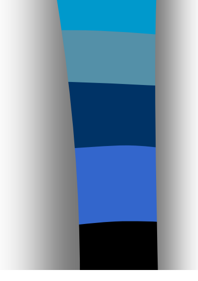
- **La qualité peut être définie par plusieurs critères :**

la fiabilité, la disponibilité, la durabilité, la sécurité de fonctionnement, le coût d'utilisation, etc.

- **La qualité se mesure à l'aide d'indicateurs :**



le taux de rebuts, le coût du retour en fabrication, le coût de l'échange d'un article, la perte de clientèle, le nombre de plaintes, etc.



La qualité une question de perception

Professionnels
De la Santé

Clients/
communautés

Qualité de fait

RESULTANTE

Qualité Perçue

Normes, Protocoles, Formations,
Équipements, Supervision…

Besoins, Demandes, Attentes
Perceptions, Expériences…

Qualité voulue

Qualité délivrée

Qualité attendue

Qualité ressentie

Qualité: Satisfaction
Des clients …

LA QUALITÉ

- **La Qualité n'est pas un terme qui possède un seul sens concis.**
- **La qualité à un sens différent selon des personnes différentes.**
- **La qualité est donc un concept global avec des facettes multiples.**

La Qualité une question de Paradigme

Anciens Paradigmes

- Nous avons toujours travaillé de la même manière, pourquoi changer ?! → Recherche de la stabilité
- Devant tout dysfonctionnement, on cherche un **Bouc émissaire?!**
- La population subit passivement;
- Leur état de santé est une affaire des professionnels?!
- La qualité est un luxe?!
- Et la non qualité c'est quoi?!

Nouveaux Paradigmes

- Satisfaction du Client;
- Le client est au centre des actions;
- Amélioration axée sur le Processus:
- A tous les niveaux de l'organisation, il y des opportunités d'amélioration de la qualité
- Les connaissances, la Science sont des outils de l'évaluation et de l'action:
- Planifier, Exécuter, Vérifier les résultats,.AGIR
- Le changement planifié est au centre de toute démarche d'Amélioration de la Qualité:
- Les principes du Management et du Leadership sont la clef de la réussite

Définition des concepts

LA QUALITÉ

«La qualité c'est la conformité aux conditions ou spécifications»

Crosby

« C 'est faire la bonne chose dès **la première fois!»**

Odi Consulti

LA QUALITÉ

- **c’est la capacité à satisfaire** les besoins des clients (que ces besoins soient exprimés ou implicites) à travers son organisation et ses prestations.

La qualité Selon l’ISO
(International Organisation for Standardization)

- Selon l’ISO, organisme international chargé de la standardisation du vocabulaire et des méthodes relatives à la qualité, la qualité est :

“L'ensemble des propriétés et caractéristiques d’un produit ou service qui lui confèrent l’aptitude à satisfaire des besoins exprimés ou implicites”.

La qualité selon l'Organisation Mondiale de la Santé :

“Délivrer à chaque patient l’assortiment d’actes diagnostiques et thérapeutiques qui lui assurera le meilleur résultat en terme de santé, conformément à l’état actuel de la science médicale, au meilleur coût pour un même résultat, au moindre risque iatrogène et pour sa plus grande satisfaction en terme de procédures, de résultats et de contacts humains à l’intérieur du système de soins”.

La qualité en santé

« C'est l'exécution correcte d'interventions sûres , abordables avec impact sur la mortalité, la morbidité, l'invalidité et la malnutrition … »

ROEMER et MONTOYA AGUILAR

La qualité en santé

‘’Fournir des soins de qualité consiste à appliquer la science médicale de manière à maximiser les résultats qu’on en tire, sans pour cela, augmenter les risques ‘’

Avedis Donabedian MD.

La Qualité Totale 1/3

- C'est une recherche continue de l'amélioration d'un niveau de qualité, optimale à un niveau progressivement Supérieur
- C'est un mode de gestion !
- C'est plus une finalité qu'une intervention !

La Qualité Totale 2/3

- ❑ **Management par la Qualité Totale, TQM**

- ❑ **Ensemble de méthodes et de pratiques visant à mobiliser toute l'entreprise pour la satisfaction durable des besoins du client et du marché au meilleur coût.**

La Qualité Totale 3/3

- C’est une démarche de gestion de la qualité dont l'objectif est l'obtention d'une très large mobilisation et implication de toute l'entreprise pour parvenir à une qualité parfaite en réduisant au maximum les gaspillages et en améliorant en permanence les éléments de sortie (outputs).

- Cette démarche repose sur ISO 9004.

Assurance Qualité 1/3

- La définition de l'Assurance Qualité, selon la norme ISO 9000 est la suivante :

« Ensemble des activités préétablies et systématiques mises en œuvre dans le cadre du Système Qualité et démontrées en tant que de besoin pour donner la confiance appropriée en ce qu'une entité satisfera aux exigences pour la Qualité et mettra en oeuvre un cycle vertueux pour une amélioration constante de la qualité. »

Assurance Qualité 2/3

- l'Assurance Qualité, mise en place dans le cadre d'un système Qualité, comprend l'ensemble des actions et procédures destinées à établir la confiance entre concepteurs et utilisateurs (fournisseurs et clients), basée sur le fait que le produit fourni (ou la prestation) satisfait les exigences de qualités définies et demandées.

- l'adéquation entre la qualité demandée et la qualité fournie mais il faut également l'améliorer

Assurance Qualité 3/3

- L'Assurance Qualité est une partie intégrante de la Démarche Qualité, elle assure la qualité de la prestation ou du produit fourni par le laboratoire, y compris en interne.
- Alors que la Démarche Qualité inclus l'ensemble des actions « Qualité » structurelles.

L’assurance de la qualité des soins:

- ‘’Tout arrangement et activité visant à sauvegarder, maintenir et promouvoir la qualité des soins’’

L'assurance de la qualité des soins:

- C'est l'ensemble des activités qui permettent de :
  - ✓ définir des normes,
  - ✓de suivre
  - ✓et d'améliorer la performance des services et des professionnels de santé, que les soins soient aussi Efficaces et sûrs que possible.

Zéro défaut



« faire bien du premier coup »

C'est non seulement, la conformité des produits aux exigences, mais aussi l'absence de dysfonctionnement dans les processus mis en œuvre pour les réaliser.

Zéro défaut est un principe d'efficacité des entreprises qui s'inscrit dans la recherche de la qualité totale.

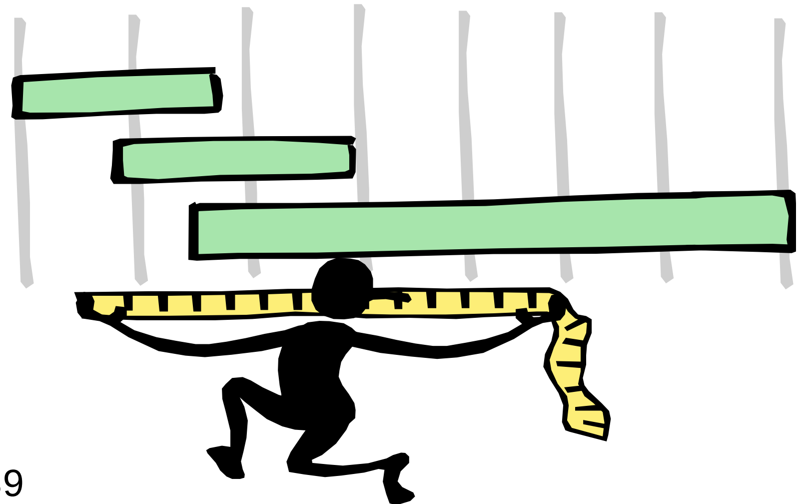
Zéro défaut

- La théorie zéro défaut consiste, théoriquement, à réaliser une action, une unique fois, de la manière la plus parfaite possible. Ceci dans le but de ne pas avoir à apporter des corrections ultérieures, synonymes de pertes d'efficacité. La satisfaction d'un client s'en trouve augmentée.

La mesure

« Il n'y a pas de progrès sans mesure »

« ce qui ne se mesure pas n'existe pas »



HENRI FOURE

L'évaluation :

- **l'évaluation** consiste à réaliser l'état des lieux de ses prestations et de son organisation, pour pouvoir prendre les bonnes décisions :
- s'évaluer, c'est mesurer les écarts entre les objectifs fixés et les actions réalisées ;
- conduire une démarche qualité, c'est réduire ces écarts.

L'Audit

- Une procédure documentée pour définir les responsabilités et les exigences afin :
  - *de planifier*
  - *de mener*
  - *rendre compte des résultats*
  - *conserver les enregistrements*

L'Audit

- Mener des audits à intervalles planifiés pour déterminer si le SMQ est :
  - *conforme aux dispositions planifiées, aux exigences de l'ISO 9001 et des exigences du SMQ en interne*
  - *mis en œuvre et entretenu de manière efficace*

L'Audit

- « **L'Audit Interne** est une **activité indépendante et objective** qui donne à une organisation une assurance sur le degré de maîtrise de ses opérations, lui apporte ses conseils pour les améliorer, et contribue à créer de la valeur ajoutée.
- Il aide cette organisation à atteindre ses objectifs en évaluant, par une **approche systématique et méthodique**, ses processus de management des risques, de contrôle, et de gouvernement d'entreprise, et en faisant des propositions pour renforcer leur efficacité. »

L'Audit

- L'audit est perçu comme un outil d'amélioration continue, car il permet de faire le point sur l'existant afin d'en dégager les points faibles ou non conformes (suivant les référentiels d'audit). Ce constat, nécessairement formalisé sous forme de rapport écrit, permet de mener les actions nécessaires pour corriger les écarts et dysfonctionnements relevés.

Certification

- C'est la reconnaissance par un organisme indépendant du respect des engagements définis dans un référentiel qualité ,impliquant la mise en place volontaire d'une démarche qualité. Elle atteste du savoir-faire de son équipe et valorise les progrès accomplis

- La certification par un organisme certificateur renforce la dynamique engagée par la démarche qualité.

Certification

- Attestation de conformité.
- Procédure par laquelle une tierce partie donne une assurance écrite qu'un produit, un processus ou un service est conforme aux exigences spécifiées.
- Normes de la série ISO9000, ISO14000

Accréditation

- Reconnaissance de compétence.
- Procédure par laquelle un organisme faisant autorité reconnaît formellement qu'un organisme ou un individu est compétent pour effectuer des tâches spécifiques.
- Normes: ISO17025 (2005), ISO 15189 (2003)

Processus : Définitions

- Système d'activités corrélées ou interactives qui transforme des éléments d'entrée en éléments de sortie.
- Le processus est défini par certains éléments :
  - un nom,
  - un début et une fin,
  - ses données d'entrée et de sortie,
  - les ressources utilisées (responsable, personnes impliquées, base documentaire, moyens…),
  - les processus amont et aval
  - sa finalité.

Processus : Définitions

- Carte des Processus

  Pour mener une démarche qualité efficace, il convient d'identifier tous les processus de l'entreprise.

  On peut ainsi dresser une carte des processus de l'entreprise en matérialisant par un schéma les interactions entre les processus.

Client externe:

❖ Organisme ou personne qui reçoit un produit / un service.

❖ Le client est au centre de toute démarche qualité. Il faut :

- Identifier ses besoins
- Satisfaire au mieux ses besoins (explicites et implicites)
- Mesurer sa satisfaction pour adapter constamment l'offre

❖ Il est important de noter que le client externe ne maîtrise pas toujours entièrement où sont priorisés ses besoins !

Client interne

- C'est l'agent de santé (clinicien, infirmier, technicien de santé ou gestionnaire de soins) qui a tendance à mettre l'accent sur la **compétence technique , l'efficacité,** l'**efficience, l'accessibilité et l'innocuité.**

Gestion documentaire

- **La documentation qualité est au centre du SMQ. L'objectif n'est pas de faire de la paperasse, mais bien au contraire, formaliser ce qui est nécessaire de l'être, pour une performance accrue.**

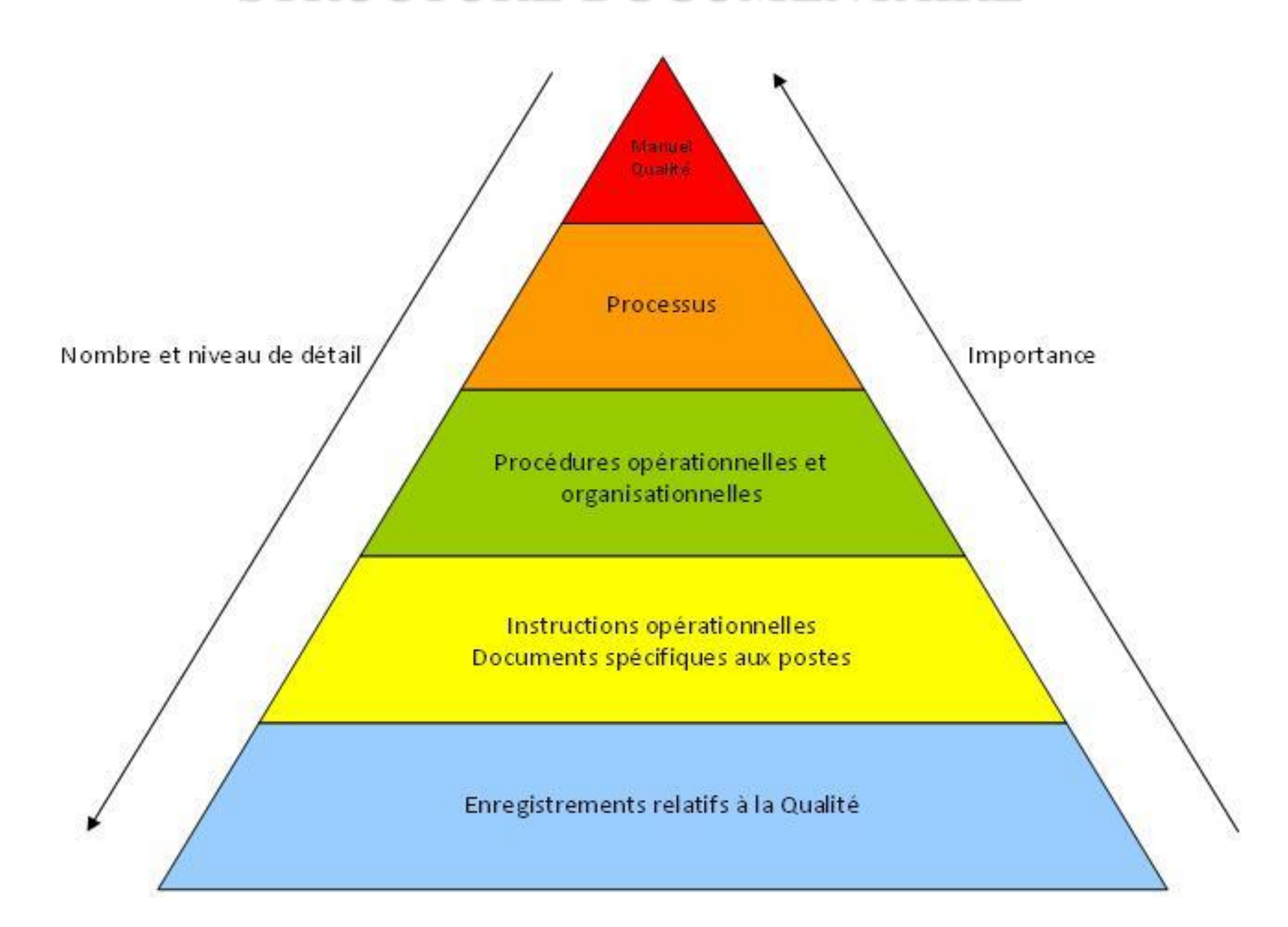
Gestion documentaire

- **La pyramide documentaire:**

  Le système relatif à la documentation est structuré comme une pyramide. En parcourant l'édifice de haut en bas, on passe du domaine de la politique qualité à la réalité opérationnelle du terrain.

Gestion documentaire

STRUCTURE DOCUMENTAIRE



La documentation du SMQ:

a- La politique qualité et objectifs,

b- Le manuel qualité,

c- Les procédures exigées par **l'ISO 9001 :2000,** Description des processus, détail sur les postes de travail…

d- Les documents nécessaires pour assurer la planification, le fonctionnement et la maîtrise efficace des processus,

e- Les enregistrements Garantissent la traçabilité des informations.

Manuel qualité

L'un des documents exigés par la norme ISO 9001. Il décrit la politique de l'entreprise en matière de management de la qualité et la structure du système. Il permet la communication externe et interne.

Les DIMENSIONS DE LA QUALITE

- **Éléments sur lesquels se fondent les critères de qualité**

- **PILIERS de la Qualité en santé**

DIMENSIONS DE LA QUALITE EN SANTE

1 La compétence humaine ou compétence professionnelle des soins

2-L'accessibilité aux soins : Barrières géographique, financière , sociale , culturelle, linguistiques

3-L'efficacité des soins (méthodes/milieu/ Résultats)

4-La continuité des soins (soins complets sans interruption)

DIMENSIONS DE LA QUALITE EN SANTE

5-L'efficience des services de santé

6- Les relations interpersonnelles (marque de respect, de confidentialité , de courtoisie , d'empathie et de réactivité …)

7- L'innocuité des soins /SECURITE (Risque ZERO)

8- Les agréments des services de santé

Huit principes du management par la qualité

Principes du management par la qualité

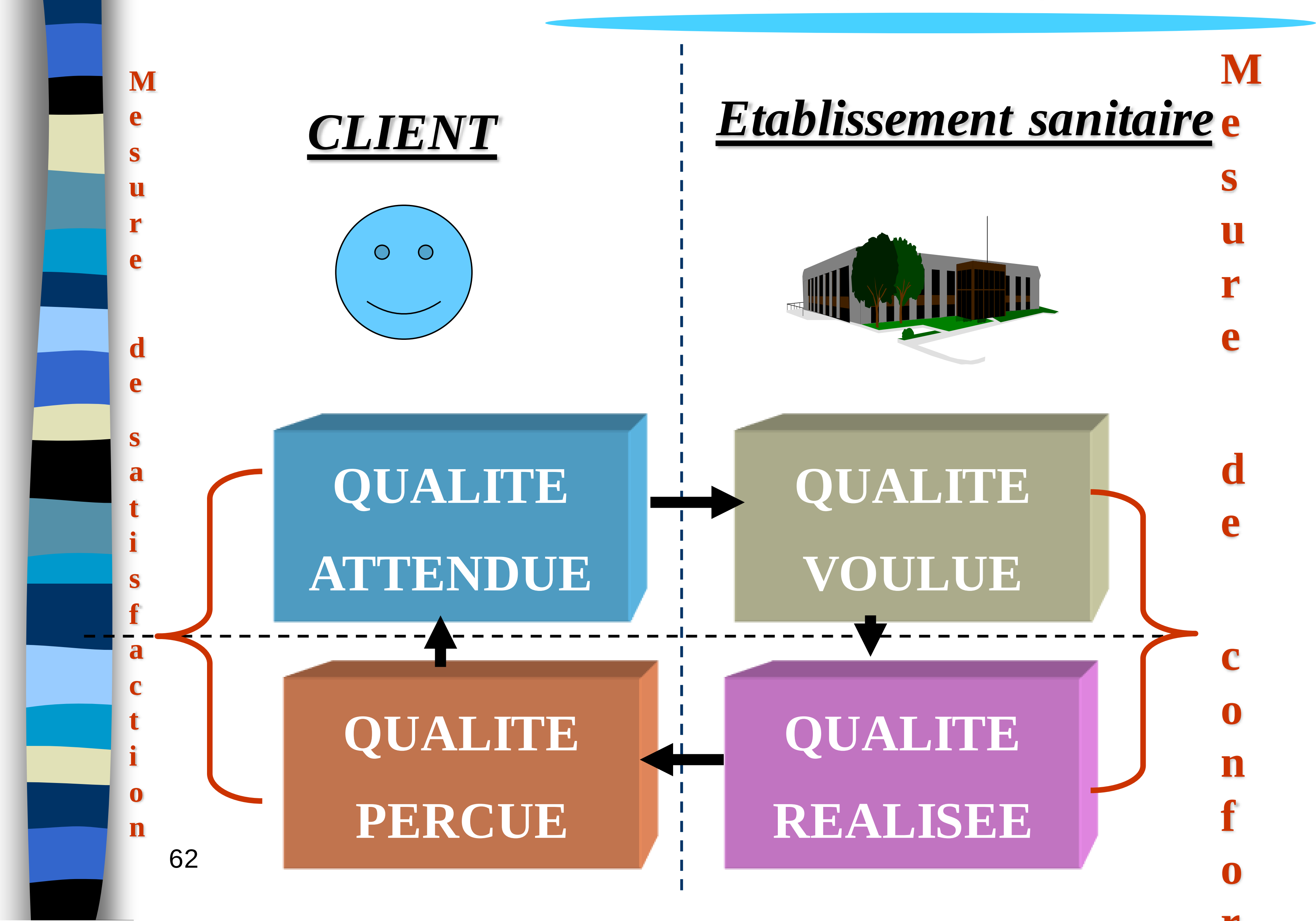
- Afin de mener l’organisme vers de meilleures performances huit principes de management de la qualité ont été identifiés.

- Ces huit principes de management de la qualité constituent la base des normes de management de la qualité de la famille ISO 9000 : 2000

ORIENTATION CLIENT (PMQ1)

- Identifier les exigences des différents types de clients
- Exigences = besoins et attentes (formulés, habituellement implicites, obligatoires)
- Lier les objectifs de l 'organisation à ces besoins et attentes
- Assurer leur compréhension au sein de l 'organisme
- Mesurer la satisfaction des clients et en tenir compte
- Manager systématiquement la relation client
- Rechercher l 'équilibre entre les clients et les autres parties intéressées.

Orientation Client



LEADERSHIP (PMQ2)

- Tenir compte de l ’ensemble des besoins des parties intéressées
- Établir une vision claire du futur de l ’organisation
- Proposer des buts et des objectifs mobilisateurs
- Promouvoir et partager des valeurs, parmi lesquelles l ’équité, des modèles de comportement éthiques
- Établir la confiance et éliminer la crainte
- Fournir au personnel les ressources, la formation et la liberté suffisante pour agir avec responsabilité
- Encourager le personnel à contribuer au bon fonctionnement de l ’organisation

IMPLICATION DU PERSONNEL (PMQ3)

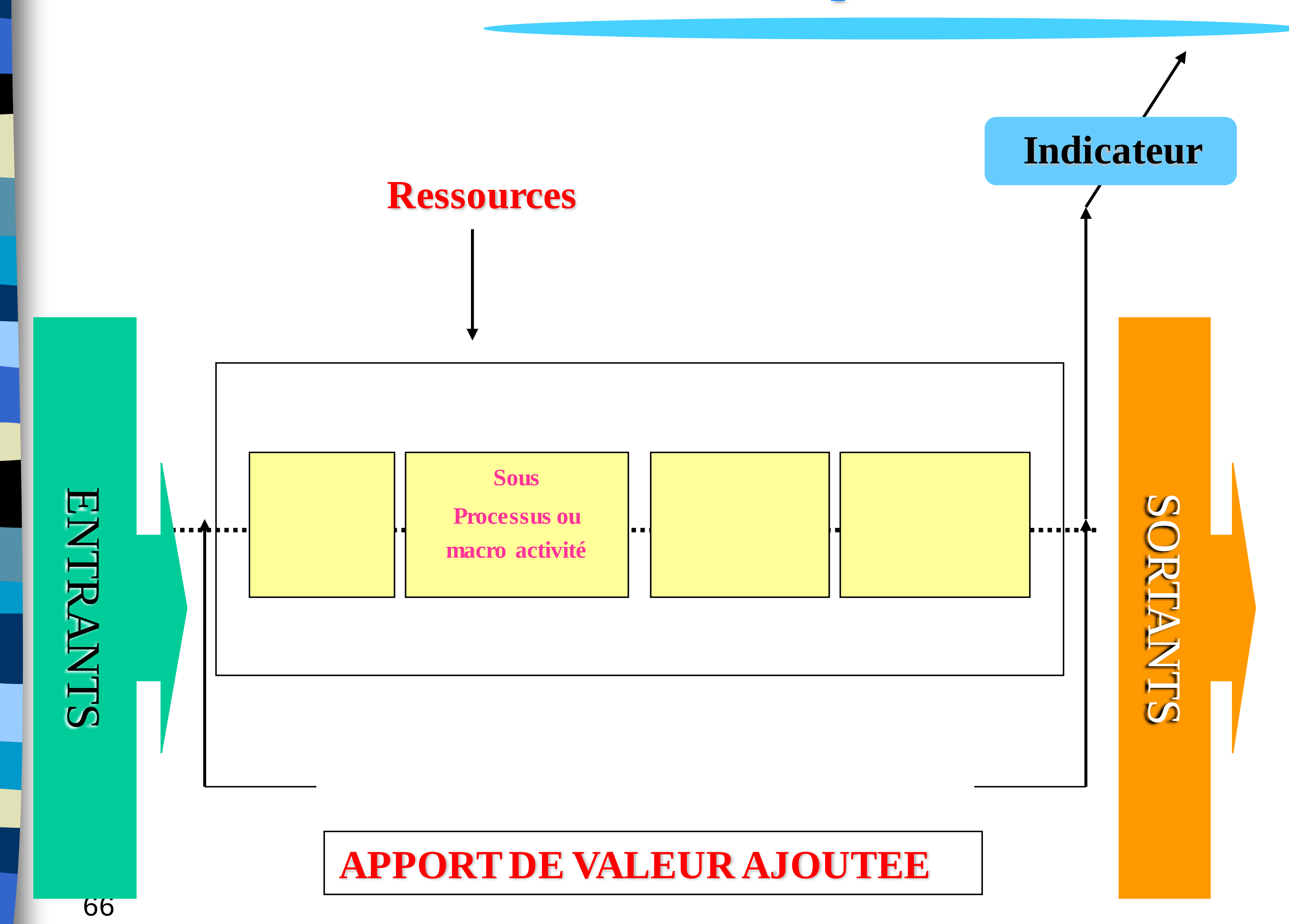


- Comprendre son rôle dans l'organisation et l 'importance de sa contribution
- Identifier les contraintes s'opposant à sa performance
- Accepter la prise en charge des problèmes
- Rechercher les opportunités d 'accroître ses compétences, connaissances et expériences
- Partager connaissances et expériences
- Discuter ouvertement des problèmes

APPROCHE PROCESSUS (PMQ4)

- Identifier les activités contribuant à la valeur pour le client et les regrouper en sous ensemble finalisés
- Définir pour chacun d 'eux
  - ✓ Les entrants et les sortants
  - ✓ Les responsabilités
  - ✓ Les ressources (humaines et matérielles)
  - ✓ Les méthodes de mise en œuvre des activités (procédures)
  - ✓ Les objectifs
  - ✓ Le système de mesure (indicateurs)
- Identifier interface et interactions entre processus
- Analyser les risques et les manager

Le processus



MANAGEMENT PAR APPROCHE SYSTEME (PMQ 5)

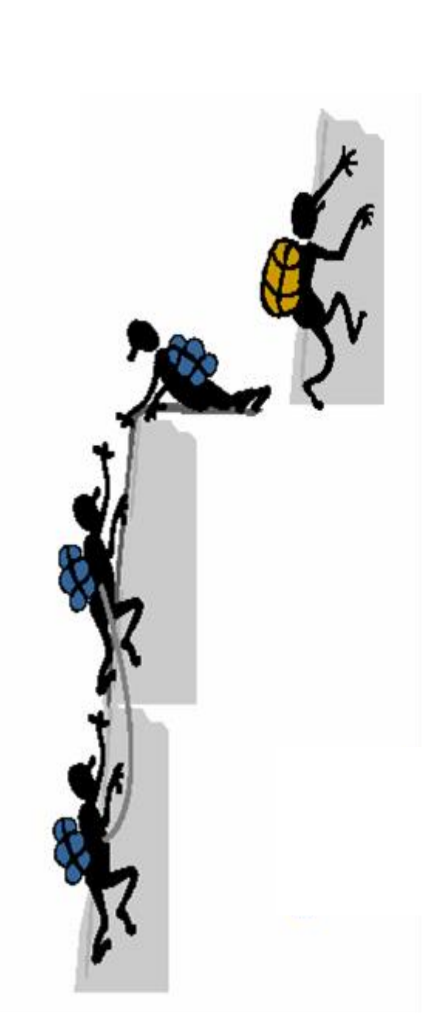
- Le tout n’est pas la somme des parties
- Comprendre l’interaction entre les processus
- Meilleure compréhension des rôles de chacun dans l ’organisation
- Permet l’amélioration continue de l’organisme, pris dans son ensemble

AMELIORATION CONTINUE (PMQ6)

- Identifier les tendances concernant :

  ✓ L évolution des besoins et attentes des clients

  ✓ L 'évolution des technologies e des métiers



- En tenir compte dans les processus de conception et de développement.

APPROCHE FACTUELLE POUR LA PRISE DE DECISION (PMQ7)

- Collecter les informations fiables et pertinentes
- Analyse des données recueillies
- Diffusion aux parties intéressées
- Interprétations (expérience, intuition)
- Décisions
- Suivi et pilotage



RELATIONS MUTUELLEMENT BENEFIQUES AVEC LES FOURNISSEURS (PMQ8)

- Identifier soigneusement les fournisseurs clé
- Équilibrer les gains de court terme avec les considérations de long-terme
- Mise en commun des ressources
- Communications claires et ouvertes
- Partage de l 'information, des risques
- Coopération technologique (transferts de savoir-faire)
- Coopération commerciale
- Dialogue WIN-WIN

Les enjeux de la qualité

- **Satisfaire ses clients**

Renforcer la relation de confiance, fidéliser sa « clientèle», attirer de nouveaux « clients »…

- **Structurer son organisation et améliorer son fonctionnement quotidien**

Définir les rôles et les fonctions de chacun, connaître ses responsabilités, améliorer la communication interne et les échanges entre membres de l'équipe,

être réactif face à un imprévu…

Les enjeux de la qualité

- **Professionnaliser et fédérer son équipe**

Motiver son équipe, partager des objectifs, concilier qualité de service et bien-être du personnel…

- **Optimiser ses ressources humaines, financières, matérielles**

Les enjeux de la qualité

- **Renforcer la crédibilité de sa structure sur son territoire:**

L'amélioration de la qualité est visible pour la « clientèle », la concurrence, les autorités de contrôle, les financeurs.

Cette démarche peut donc être un moteur pour pérenniser sa structure et accroître son activité face à la concurrence accrue ainsi qu'à la hausse des exigences des « clients » et de la réglementation.

- ***L'enjeu de la démarche qualité c'est aussi « l'image de marque »***
- **Enjeux économiques :La non qualité coute**
- **Juridiques (dimension innocuité): L'erreur n'est pas permise**

Coût de la Non qualité

conséquences de la Non Qualité

- **Une dépréciation de la valeur des actions et des activités du SS**
- **Une diminution de la productivité et par conséquent insatisfaction des clients**
- **Une augmentation de l'insatisfaction des clients à travers des plaintes et des critiques**
- **Une augmentation des coûts de fonctionnement des services : Une insuffisance des budgets à couvrir les dépenses**

Coût de la Non qualité

conséquences de la Non Qualité

- Une accentuation des tensions (conflits , perte de temps ...)

- Un fléchissement du moral du personnel et réduction de son implication dans sa tâche et diminution de son rendement

Démarche qualité

Démarche Qualité

- La définition que l’on peut lire dans la norme ISO 9000 pour la Démarche Qualité est la suivante :

« Approche organisationnelle permettant un progrès permanent dans la résolution des non-qualités. Il s’agit d’une démarche participative, c’est-à-dire à laquelle doit nécessairement participer l’ensemble de l’entreprise et par conséquent nécessairement portée au plus haut niveau hiérarchique. »

- le terme "démarche qualité" désigne l'organisation opérationnelle mise en œuvre afin d'atteindre les objectifs fixés par la politique qualité.

- Cela correspond à l’ensemble des actions qui engagent l’établissement et sa direction dans une logique d'amélioration continue générale.

- La mise en place d'une démarche qualité démarre donc nécessairement par une implication de la hiérarchie au plus haut niveau car elle se traduit souvent par des modifications organisationnelles. Mais c’est aussi souvent la mise en place d'un nouvel état d'esprit qui doit être partagé par le personnel, à tous les niveaux.

- La démarche doit toujours être vue sur le moyen-long terme, suivant le principe de l'amélioration continue qui consiste à faire « mieux qu'avant » et à le vérifier régulièrement.

Démarche Qualité

- C’est une démarche accessible : elle peut être mise en œuvre par toute structure, quelle que soit sa taille ou ses moyens.
- C’est une « démarche participative » : elle engage le responsable et mobilise l’ensemble de l’équipe.
- C’est une dynamique, un état d’esprit qui s’inscrit progressivement dans ses pratiques professionnelles au quotidien : le temps de réflexion investi au début de la démarche permet par la suite d’être plus efficace chaque jour.

Démarche Qualité



Démarche Qualité

Engagement de la Direction au travers d'une politique affirmée
Planification des objectifs

Revue pour améliorer le système

A P
C D

Vérification et évaluation des résultats et progrès obtenus

Mise en œuvre des dispositions présentées dans le plan

PLAN

DO

CHECK

ACT

L'amélioration continue du système

Roue de Deming

Etapes d’une démarche Qualité

S’évaluer, analyser son fonctionnement :

l’état des lieux

- La démarche qualité, c’est d’abord identifier ses points forts et ses pistes de progression. Pour cela, on mesure les écarts entre les objectifs fixés et les pratiques quotidiennes. Cette analyse est généralement appelée évaluation, autoévaluation, autodiagnostic…

Etapes d’une démarche Qualité

Cet état des lieux traite de toutes les thématiques liées à l’activité :

- le parcours du « client » (du 1er accueil à la fin de l’intervention),
- l’organisation interne,
- la gestion des ressources.
- Selon les priorités et les enjeux, toutes ces thématiques ne sont pas traitées de manière identique : certaines sont approfondies, d’autres sont appréciées de manière plus rapide ou partielle.

Etapes d'une démarche Qualité

Construire un plan d'action

- ***Comment exploiter les résultats de l'état des lieux ? Comment conforter et valoriser les points positifs ? Comment transformer les lacunes constatées en axes d'amélioration ?***
- En fonction des différents constats établis par l'état des lieux, un inventaire des axes d'amélioration est réalisé. Ces axes sont des points stratégiques à développer pour répondre aux écarts et dysfonctionnements constatés.
- Ces axes d'amélioration sont classés par thèmes, puis par ordre de priorité.

Etapes d'une démarche Qualité

Cette priorisation entre les différents axes dépend de :

- leur importance (nombre d'écarts, fréquence des dysfonctionnements, gravité)
- les liens existants entre l'axe d'amélioration et les retours exprimés par les « clients » (résultats de l'enquête de satisfaction)
- la capacité du service à mettre en œuvre cet axe d'amélioration (faisabilité au regard des moyens disponibles).
- Les axes d'amélioration sont déclinés en actions concrètes, réalistes, facilement réalisables et acceptables par l'équipe.

Etapes d'une démarche Qualité

- Les résultats et les effets attendus sont précisés. Les moyens permettant une appréciation de l'efficacité de l'action peuvent être fixés (indicateurs…).
- Les personnes à solliciter et les ressources nécessaires (équipement, budget, données d'information) sont indiquées.
- Un calendrier indicatif précise les différentes étapes de réalisation et leurs échéances.
- Les documents, outils ou données d'information à prévoir qui permettront de laisser une « trace » des actions menées, des problèmes rencontrés, des évolutions constatées.

Etapes d’une démarche Qualité

- **Concrétiser les améliorations**

Comment transformer le plan d’action en actions concrètes ? Comment mettre en œuvre ces actions ?

A partir du plan d’action, les actions d’amélioration sont mises en œuvre, en mobilisant les ressources nécessaires, selon les étapes et échéances définies.

Etapes d’une démarche Qualité

- **Mesurer les améliorations**

Comment savoir si la progression est en marche ?

Comment mettre en valeur les progrès réalisés ?

Comment se rendre compte que les actions menées sont pertinentes ?

Les axes d’amélioration initialement retenus sont mis en perspective par tous les changements intervenus depuis la validation du plan d’action.

Etapes d'une démarche Qualité

- Cette mesure des avancées réalisées montre la capacité d'adaptation et de progression de son organisme, de son équipe.
- Cette progression est à valoriser, à Communiquer à l'équipe, aux « clients » et aux partenaires : panneaux d'affichage, courrier/mail d'information, présentation, publique…

Etapes d’une démarche Qualité

- Il revient en particulier à la personne ou l’instance pilote de mesurer les progrès réalisés, de les mettre en valeur, de corriger les erreurs, toujours dans une même dynamique d’évaluation-action

Cycle d'Amélioration de la qualité

Cette activité comprend six étapes :

1. L' Identification du problème
2. La définition du problème
3. L'identification des personnes qui vont travailler sur le problème
4. L'analyse et étude du problème
5. Le choix et la conception de la solution
6. L' application des solutions

Identifier les Problèmes et Sélectionner

- Identifier les problèmes / opportunités pour l'amélioration
- déterminer les critères de choix des problèmes prioritaires ou opportunités d'amélioration
- sélectionner un problème ou une opportunité d'amélioration afin d'y travailler

Comment identifier les problèmes en équipe ? Le « Brainstorming »

- Le **« brainstorming » aide une équipe à générer autant** d'idées possible en très peu de temps, en faisant appel à l'énergie du groupe et á la créativité individuelle.
- Le **« brainstorming » est particulièrement utile quand** on essaie de générer des idées sur des problèmes, des domaines d'amélioration, des causes possibles, d'autres solutions et des résistances au changement.

Comment sélectionner un problèmes?

- On procède à la priorisation des problèmes en utilisant la matrice de critère (ou prise de décision)

- Cet outil pour l’évaluation des options basée sur un ensemble de critères explicites déterminés par le groupe est important car il permet d’identifier le problème prioritaire et de prendre des décisions acceptables et appropriées

Exemple de critère:

- **Urgence**
- **Gravité**
- **Vulnérabilité**
- **Risque**
- **Ampleur**

Sortir avec un Problème prioritaire identifié ou

une opportunité d'amélioration

Cycle d'Amélioration de la qualité

Cette activité comprend six étapes :

1. L' Identification du problème
2. La définition du problème
3. L'identification des personnes qui vont travailler sur le problème
4. L'analyse et étude du problème
5. Le choix et la conception de la solution
6. L' application des solutions